



RGR

Relatório Gestão de Reclamações

Síntese Anual | 2020

FICHA TÉCNICA

Título

Relatório de Gestão de Reclamações - Síntese Anual | 2020

Edição

Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões

Departamento de Supervisão Comportamental

Av. da República, n.º 76

1600-205 Lisboa, Portugal

Telefone: (+351) 21 790 31 00

Endereço eletrónico: asf@asf.com.pt

www.asf.com.pt

Ano de Edição: 2021



ÍNDICE

04 I. Sumário

- 04 1. Número de reclamações e via de recepção
- 05 2. Reclamações concluídas por segmento de negócio
- 05 3. Reclamações concluídas por tema e natureza do reclamante
- 05 4. Reclamações concluídas por tipo de operador e desfecho dos processos

07 II. As reclamações em números

- 07 1. Enquadramento aos processos de reclamação em gestão
 - 07 1.1 Processos no início | Abertos | Concluídos | No final
 - 07 1.2 Proporção das reclamações recebidas por mês
 - 08 1.3 Via de apresentação das reclamações recebidas
 - 08 1.4 Meio por via de recepção das reclamações recebidas
 - 09 1.5 Meio de recepção das reclamações recebidas
- 10 2. Caracterização das reclamações apresentadas
 - 10 2.1 Distribuição das reclamações concluídas por ramos e tipo de seguro
 - 11 2.2 Matérias objeto nas reclamações concluídas
 - 11 2.3 Matéria "Sinistro" | Distribuição das reclamações concluídas
 - 12 2.4 Distribuição das reclamações concluídas por tipo de reclamante
 - 12 2.5 Distribuição das reclamações concluídas por tipo de operador
- 13 3. Desfecho das reclamações
 - 13 3.1 Distribuição das reclamações concluídas por tipo de intervenção do operador
 - 13 3.2 Desfecho dos processos de reclamação concluídos | Informação sobre a posição do operador
 - 14 3.3 Desfecho dos processos de reclamação concluídos com resposta desfavorável | Com justificção legal ou contratual
 - 14 3.4 Desfecho dos processos de reclamação concluídos com resposta desfavorável | Em função da avaliação do operador
 - 15 3.5 Análise estatística do desfecho dos processos em percentagem



I. Sumário

1. Número de reclamações e via de receção

No ano de 2020, deram entrada na Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) 8 549 processos de reclamação, menos 14% em comparação com 2019. Esta redução encontra explicação, por um lado, nas medidas de confinamento tomadas a partir de meados de março, evidenciada por uma quebra no número de reclamações em especial entre abril e junho, e por outro lado, nas alterações introduzidas por esta Autoridade nos procedimentos de reclamação junto da ASF, que reduziram o número de reclamações apresentadas diretamente.

As medidas implementadas pela ASF passaram pela não possibilidade de utilizar o *e-mail* “ASF Institucional” para efetuar reclamações, encaminhando os consumidores para o Portal do Consumidor, e pela introdução de alterações no formulário de apresentação de reclamação através daquele Portal, no qual é disponibilizada informação sobre os vários tipos de produtos supervisionados e as perguntas frequentes (FAQs) relacionadas, bem como sobre as estruturas de governação de que os operadores dispõem para tratamento de reclamações, às quais o consumidor é aconselhado a recorrer previamente à apresentação da reclamação na ASF.

Relativamente à via utilizada para a apresentação das reclamações, observou-se um aumento das reclamações apresentadas através do Livro de Reclamações, que passou a representar 52% das reclamações recebida em 2020. Em particular, merece destaque o Livro de Reclamações Eletrónico, que passou a constituir o meio mais utilizado pelos reclamantes, abrangendo um total de 3 307 reclamações (39% das reclamações recebidas). É de referir a este respeito, que o Livro de Reclamações Eletrónico apenas entrou em vigor em julho de 2019.

Durante o ano foram encerradas 9 201 reclamações, o que representa um decréscimo de 2% face ao ano anterior.

No final de 2020, o número de processos pendentes era de 3 854, evidenciando uma redução de 14% face aos 4 506 processos existentes no início do ano.

2. Reclamações concluídas por segmento de negócio

No que se refere aos processos de reclamação encerrados, o conjunto de reclamações com maior expressão diz respeito aos ramos Não Vida (2020: 87%; 2019: 89%), assumindo o seguro automóvel o maior destaque (42% das reclamações concluídas), seguindo a tendência dos anos anteriores (2019: 49%). Em termos relativos, é ainda de assinalar o aumento do peso do seguro de incêndio e outros danos (+ 5 p.p.).

Em relação ao ramo Vida e fundos de pensões, este segmento representa 12% do total dos processos de reclamação concluídos, com destaque para as reclamações relacionadas com seguros de vida, que mantêm um peso de 8%.

3. Reclamações concluídas por tema e natureza do reclamante

No âmbito das matérias subjacentes aos processos de reclamação concluídos, não existem alterações face aos anos anteriores, destacando-se as temáticas relacionadas com o “Sinistro” (59%) e o “Conteúdo/Vigência do Contrato” (21%). Dentro da matéria “Sinistro”, sobressaem como principais motivos para a apresentação da reclamação, a “Regularização do sinistro” (35%), a “Definição de responsabilidades” (32%) e a “Indemnização” (30%).

No entanto, comparativamente com o ano de 2019, há a assinalar a redução do peso dos assuntos relacionados com a matéria “Sinistro” e o aumento, em termos de representatividade, dos assuntos associados à “Formação do contrato” e ao “Prémio”, no contexto de acionamento de coberturas e de diminuição do risco em resultado do confinamento e da redução da atividade empresarial decorrentes da pandemia.

Das reclamações concluídas, 73% foram apresentadas pelo cliente do operador, maioritariamente na qualidade de tomador do seguro, representando as reclamações apresentadas por terceiros, lesados ou beneficiários de contratos de seguro, 23% dos processos concluídos.

4. Reclamações concluídas por tipo de operador e desfecho dos processos

Através dos dados analisados foi possível confirmar que as empresas de seguros continuam a ser os operadores com maior percentagem de processos de reclamação, sendo naturalmente as empresas nacionais dominantes neste âmbito (6 916 reclamações num total de 9 201).

Relativamente à aferição no âmbito da utilização das estruturas de governação dos operadores para o tratamento de reclamações, e apesar das medidas tomadas pela ASF, atrás mencionadas, mantém-se a elevada percentagem de processos que não foram previamente avaliados pela entidade objeto da reclamação (61%).

Quanto ao sentido do desfecho, este foi favorável ao reclamante em 42% dos casos. No entanto, o número relativo de reclamações com desfecho favorável aumenta quando o reclamante se dirige à ASF após o recurso às estruturas de governação dos operadores para tratamento de reclamações (46% vs. 39%).

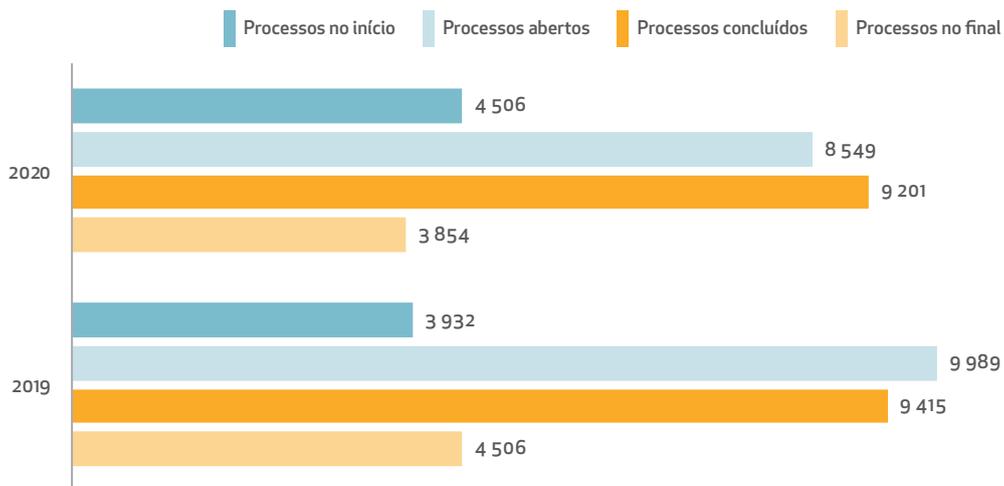
A análise detalhada às situações de desfecho desfavorável para o consumidor, sem recurso prévio às estruturas de governação dos operadores, revela que em 93% das situações a posição assumida pelo operador encontrava-se legal ou contratualmente justificada.

O estudo aos processos de reclamação concluídos, em particular no que diz respeito ao desfecho favorável ou desfavorável da resposta e à existência de justificação legal ou contratual associada à posição dos operadores, evidencia que 5% das reclamações estão relacionadas com situações que não foram ultrapassadas em sede da gestão de reclamações da ASF. Estes casos podem implicar o recurso dos reclamantes a mecanismos alternativos para resolução de litígios ou ainda, em última instância, aos tribunais, sem prejuízo de esta última possibilidade também poder ocorrer no caso de falta de prova do reclamado ou no caso de o operador justificar, de acordo com a apreciação da ASF, a sua posição, mas o reclamante não concordar com a mesma.

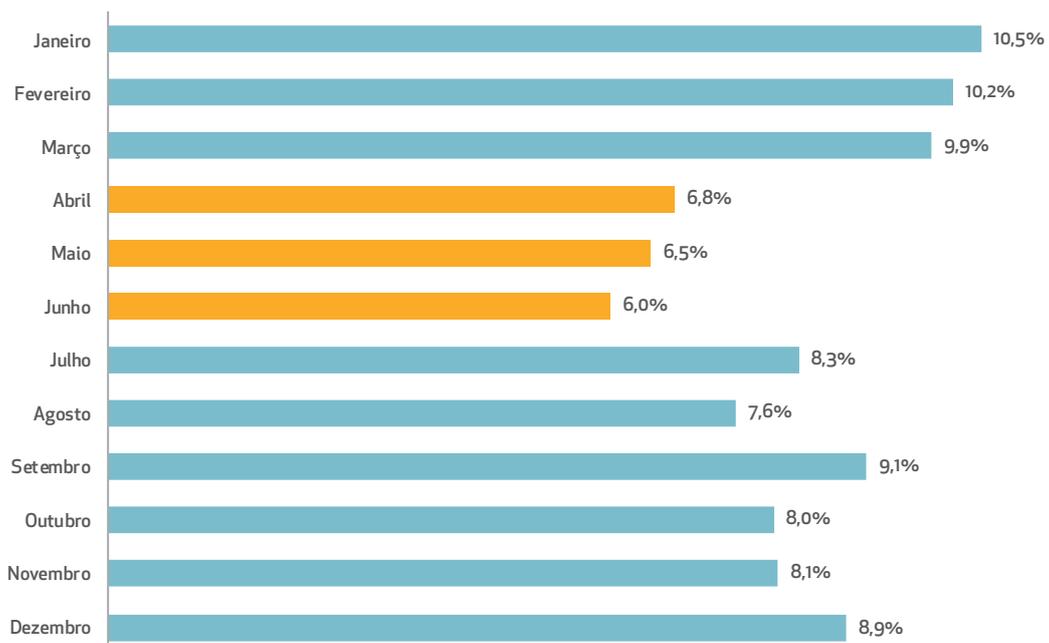
II. As reclamações em números

1. Enquadramento aos processos de reclamação em gestão

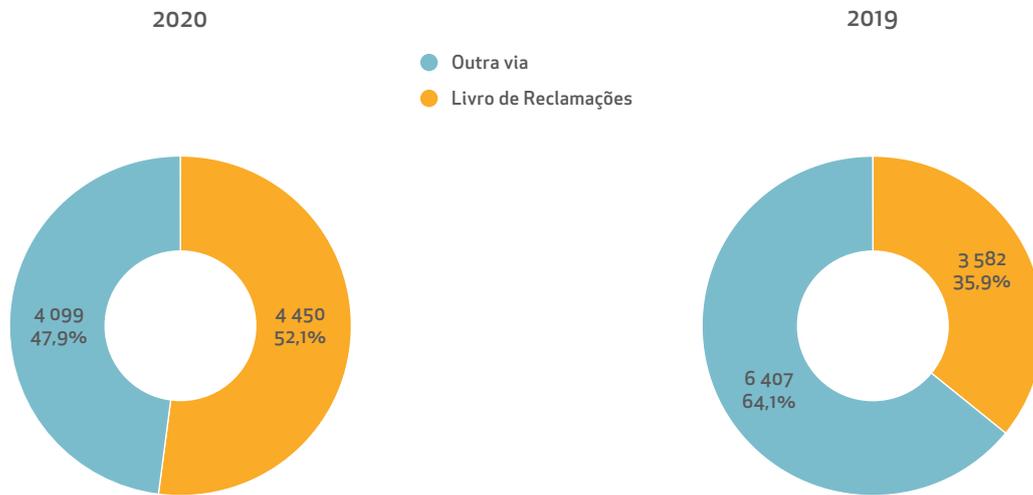
1.1 Processos no início | Abertos | Concluídos | No final



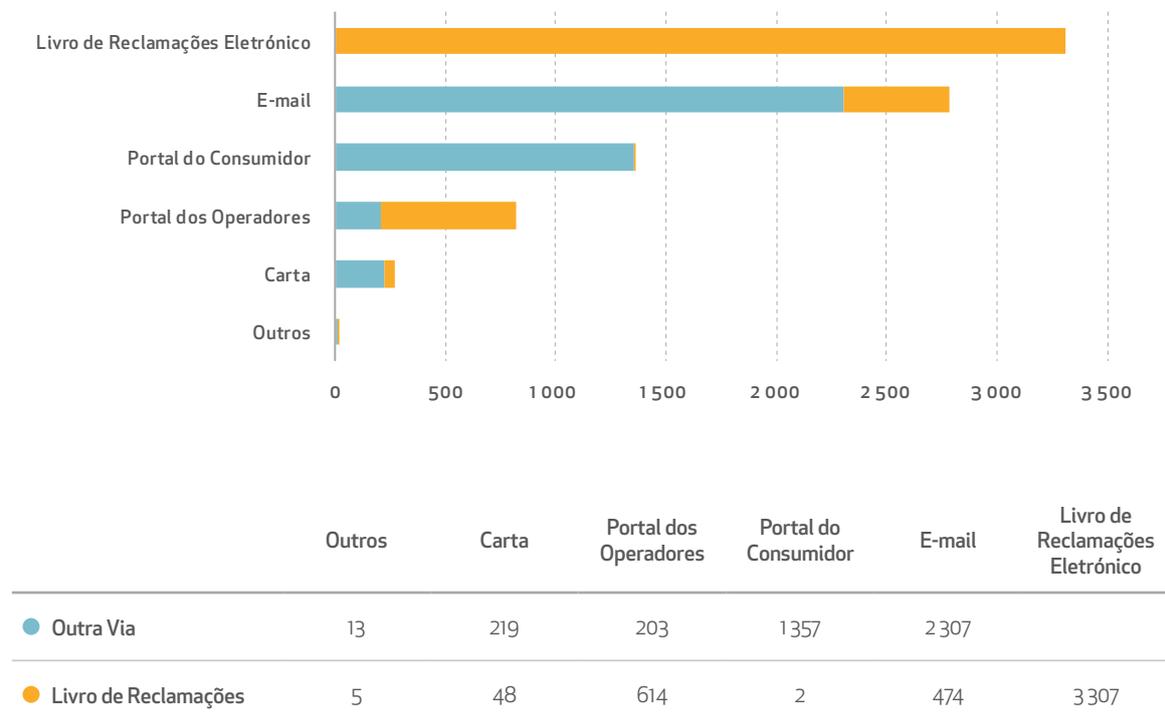
1.2 Proporção das reclamações recebidas por mês



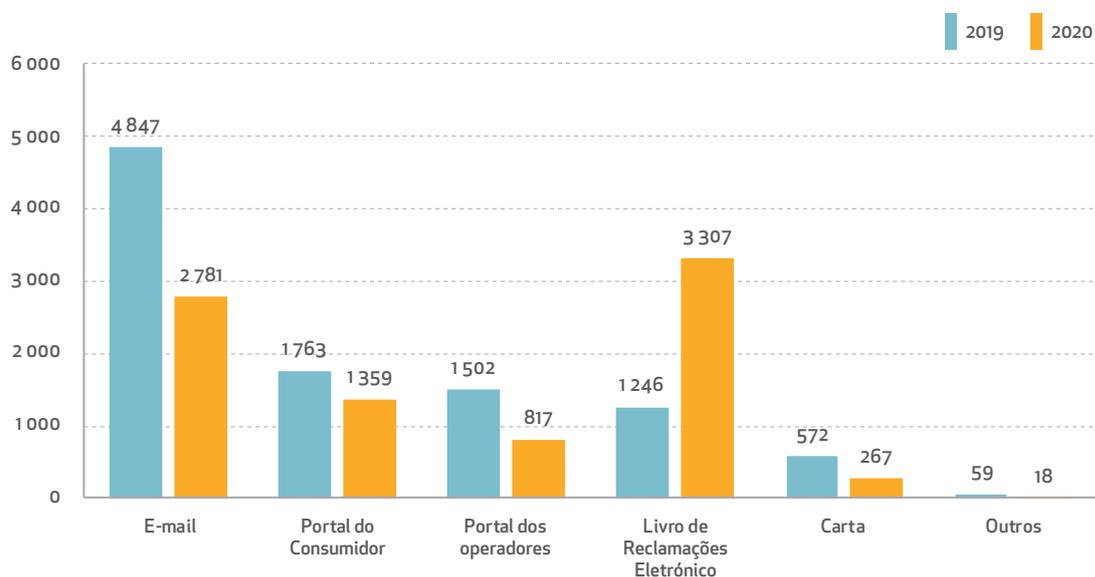
1.3 Via de apresentação das reclamações recebidas



1.4 Meio por via de recepção das reclamações recebidas



1.5 Meio de receção das reclamações recebidas

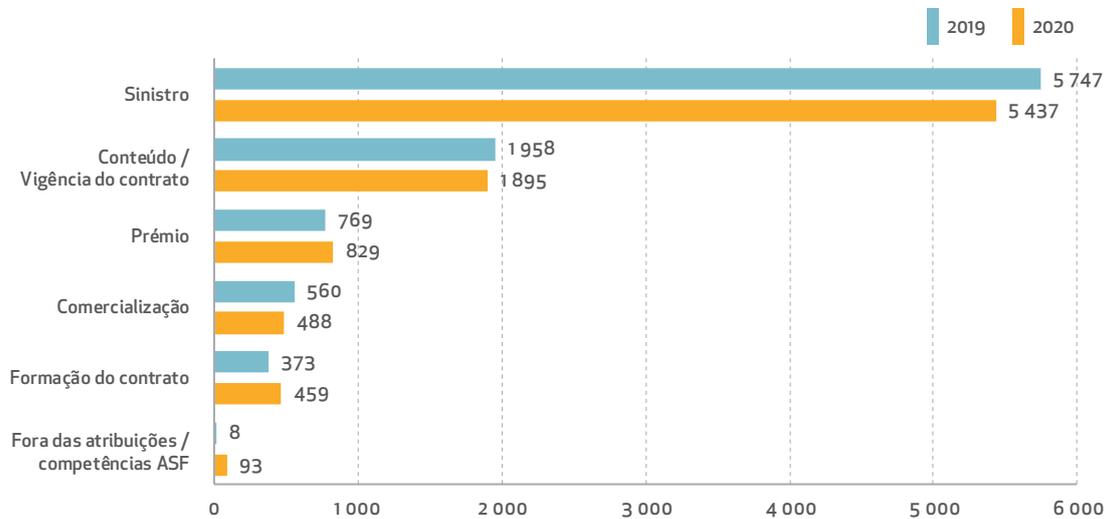


2. Caracterização das reclamações apresentadas

2.1 Distribuição das reclamações concluídas por ramos e tipo de seguro

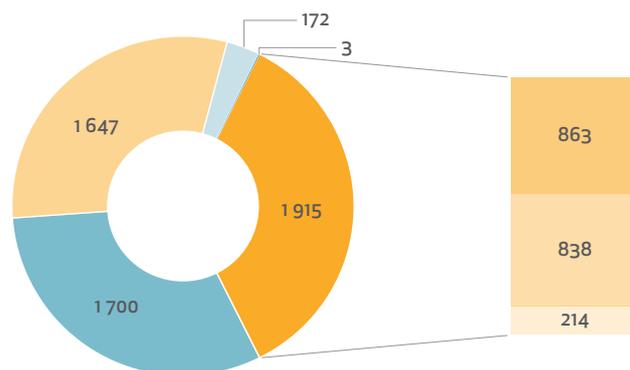
	2020	%	2019	Varição
Não Vida	7 988	86,8%	8 352	-4,4%
Seguro automóvel	3 841	41,7%	4 594	-16,4%
Seguro de incêndio e outros danos	1 993	21,7%	1 574	26,6%
Seguro de saúde	653	7,1%	458	42,6%
Seguro de acidentes de trabalho	580	6,3%	732	-20,8%
Seguro de perdas pecuniárias	287	3,1%	332	-13,6%
Seguro de responsabilidade civil	245	2,7%	285	-14,0%
Seguro de acidentes pessoais	223	2,4%	213	4,7%
Seguro de assistência	138	1,5%	117	17,9%
Seguro de proteção jurídica	13	0,1%	22	-40,9%
Outros	15	0,2%	25	-40,0%
Vida	1 127	12,2%	1 012	11,4%
Seguro de vida	749	8,1%	706	6,1%
PPR/E	195	2,1%	150	30,0%
Operações de capitalização	89	1,0%	67	32,8%
Fundos de pensões	57	0,6%	70	-18,6%
Seguros ligados a fundos de investimento	37	0,4%	19	94,7%
Não se aplica	86	0,9%	51	68,6%
Total geral	9 201	100,0%	9 415	-2,3%

2.2 Matérias objeto nas reclamações concluídas

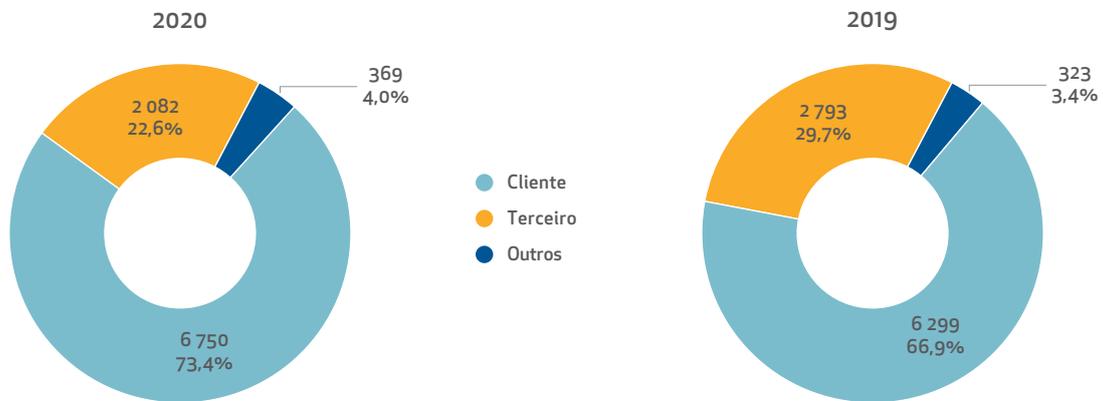


2.3 Matéria "sinistro" | Distribuição das reclamações concluídas

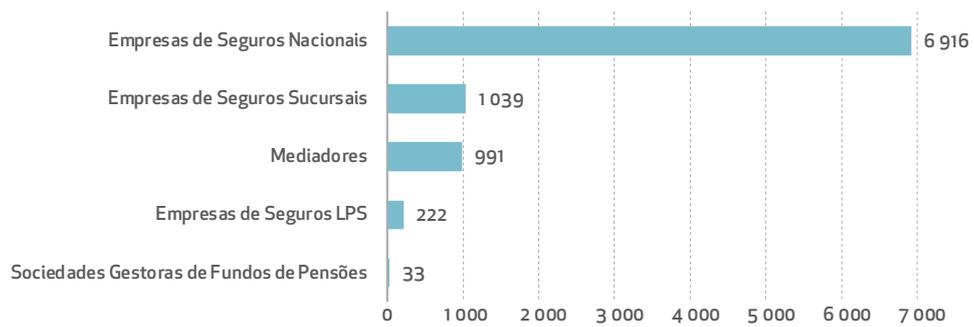
- Regularização do sinistro
- Definição de responsabilidades
- Indemnização
- Cumprimento / Incumprimentos deveres legais e contratuais
- Outros
- Morosidade na regularização do sinistro
- Informação sobre a regularização do sinistro / Falta de resposta
- Prazos CPRS (automóvel)



2.4 Distribuição das reclamações concluídas por tipo de reclamante



2.5 Distribuição das reclamações concluídas por tipo de operador

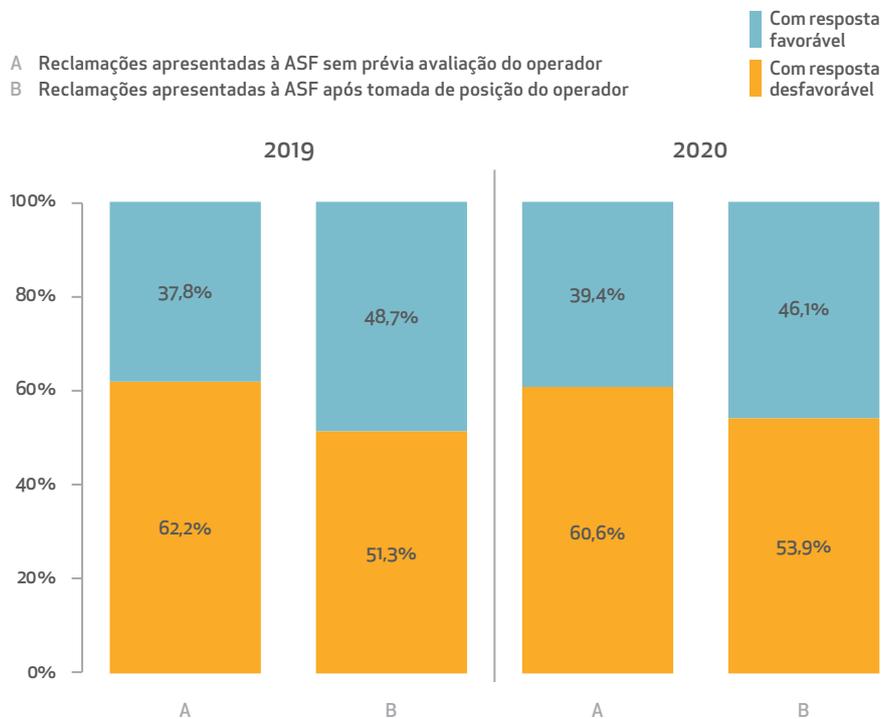


3. Desfecho das reclamações

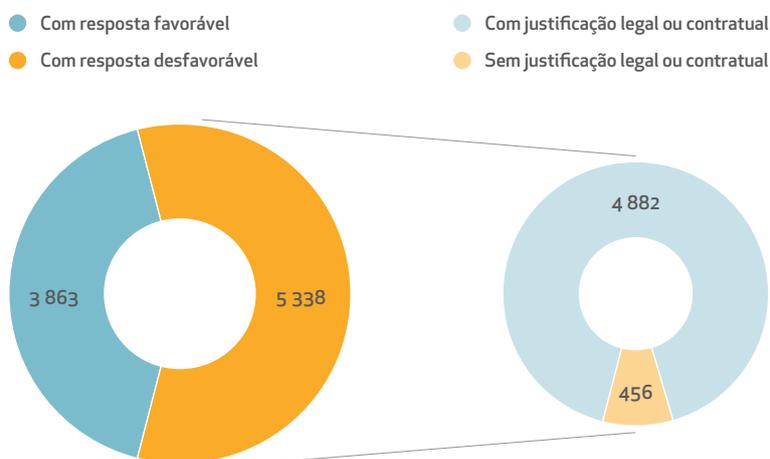
3.1 Distribuição das reclamações concluídas por tipo de intervenção do operador



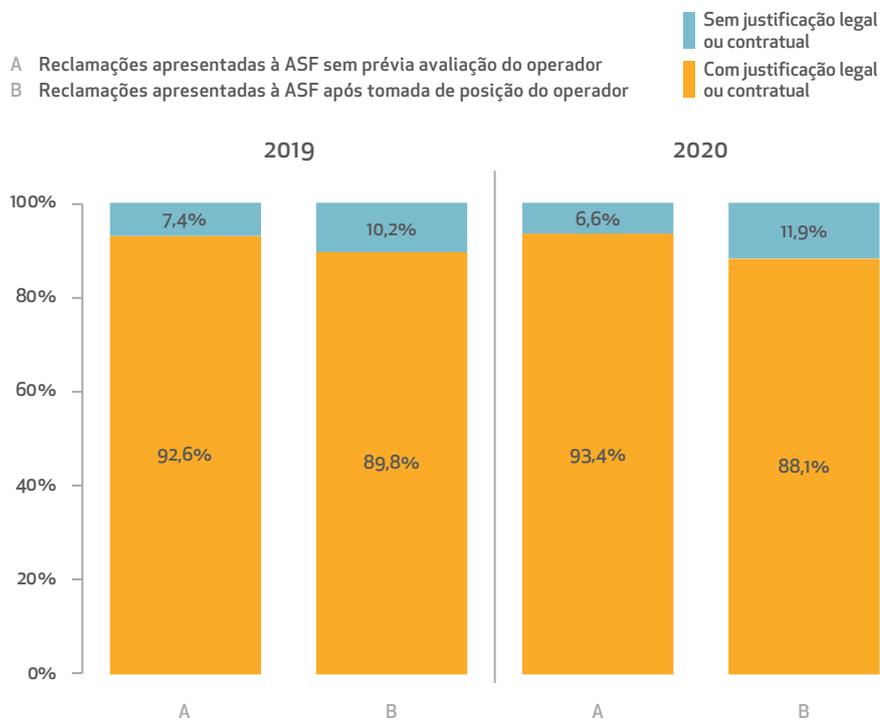
3.2 Desfecho dos processos de reclamação concluídos | Informação sobre a posição do operador



3.3 Desfecho dos processos de reclamação concluídos com resposta desfavorável | Com justificação legal ou contratual



3.4 Desfecho dos processos de reclamação concluídos com resposta desfavorável | Em função da avaliação do operador



3.5 Análise estatística do desfecho dos processos em percentagem

